



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Sikap Memaafkan

##### 1. Pengertian Sikap Memaafkan

McCullough dkk. (1997) mengemukakan bahwa sikap memaafkan merupakan seperangkat motivasi untuk mengubah seseorang untuk tidak membalas dendam dan meredakan dorongan untuk memelihara kebencian terhadap pihak yang menyakiti serta meningkatkan dorongan untuk konsiliasi hubungan dengan pihak yang menyakiti.

Menurut Toussaint dan Webb (2005) bahwa memaafkan adalah pusat untuk membangun manusia yang sehat dan mungkin salah satu proses yang paling penting dalam pemulihan hubungan interpersonal setelah konflik. Paramita sari dan Alfian (2012) mengatakan sikap memaafkan adalah suatu keinginan untuk meninggalkan amarah dan menghindari penilaian negatif pada seseorang yang melukai kita.

Menurut Rahmawati (2015) sikap memaafkan secara sosial dijadikan instrument untuk menghalangi keinginan seseorang untuk membalas dendam. Santrock (2007) mendefinisikan memaafkan adalah salah satu aspek pro sosial yang terjadi apabila seseorang yang terluka membebaskan orang yang melukai dari beban kemungkinan untuk memperoleh hukuman.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan pendapat dari beberapa tokoh di atas, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa sikap memaafkan adalah sikap yang mendorong seseorang untuk tidak membalas perbuatan yang telah dilakukan oleh seseorang, tidak ada kebencian dalam diri individu serta menghindari penilaian negatif pada seseorang yang telah menyakiti dan pemulihan hubungan interpersonal setelah terjadi konflik.

## 2. Aspek-Aspek Sikap Memaafkan

McCullough (1997) membagi sikap memaafkan kedalam beberapa aspek :

### a. *Avoidance Motivation*

Semakin menurun motivasi untuk membalas dendam terhadap suatu hubungan membuang keinginan untuk membalas dendam terhadap orang yang telah menyakiti.

### b. *Revenge Motivation*

Semakin menurun motivasi untuk menghindari pelaku, membuang keinginan untuk menjaga kerenggangan (jarak) dengan orang yang telah menyakitinya.

### c. *Benevolence Motivation*

Semakin termotivasi oleh niat baik dan keinginan untuk berdamai dengan pelaku meskipun pelanggaranya termasuk tindakan berbahaya, keinginan unuk berdamai atau melihat well-being orang yang menyakitinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Memaafkan

Faktor-faktor yang mempengaruhi *forgiveness* menurut Wade (dalam Munthe, 2013) :

a. Kecerdasan Emosi

Kemampuan untuk memahami keadaan emosi diri sendiri dan orang lain. Mengontrol emosi, memanfaatkan emosi dalam membuat keputusan, perencanaan, memberikan motivasi.

b. Respon Pelaku

Dimana respon pelaku meminta maaf dengan tulus atau menunjukkan penyesalan yang dalam. Permintaan maaf yang tulus berkorelasi positif dengan *forgiveness*.

c. Munculnya Empati

Empati adalah kemampuan untuk mengerti dan merasakan pengalaman orang lain tanpa mengalami situasinya. Empati menengahi hubungan antara permintaan maaf dan *forgiveness*. Munculnya empati ketika pelaku meminta maaf sehingga mendorong korban untuk memaafkannya, dengan alasan itulah beberapa penelitian menunjukkan bahwa empati berpengaruh terhadap proses memaafkannya.

d. Kualitas Hubungan

Memaafkan paling mungkin terjadi pada hubungan yang dicirikan oleh kedekatan, komitmen dan kepuasan. Memaafkan juga berhubungan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

positif dengan seberapa penting hubungan tersebut antara pelaku dan korban.

#### e. *Rumination* (Merenung dan Mengingat)

Semakin sering individu merenung dan mengingat-ingat tentang dan emosi yang dirasakan akan semakin sulit *forgiveness* terjadi. *Rumination* dan usaha menekan dihubungkan dengan motivasi penghindaran (*avoidance*) dan membalas dendam (*revenge*).

#### f. Komitmen Agama

Pemeluk agama yang komitmen dengan ajaran agamanya akan memiliki nilai tinggi pada *forgiveness* dan nilai rendah pada *unforgiveness*.

#### g. Faktor Personal

Sifat pemarah, pencemas, *introvert* dan kecenderungan merasa malu merupakan faktor penghambat munculnya *forgiveness* sebaliknya sifat pemaaf, *extrovert* merupakan faktor pemicu terjadinya *forgiveness*.

### 4. Tahap - Tahap Sikap Memaafkan

Menurut Smedes (1991) tindakan memberi maaf berlangsung melalui empat tahap, yaitu:

- a. Merasa disakiti, yaitu bila seseorang menyakiti hati orang lain dan sulit untuk melupakan, maka dalam diri seseorang tersebut terjadi tahap pertama krisis pemberian maaf.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Merasa benci, yaitu ketika ingatan individu bahwa telah disakiti selalu amat jelas dan tidak pernah lagi mengharapkan hal yang baik bagi orang yang telah menyakiti. Individu berharap agar orang yang telah menyakiti mengalami kepahitan dan kesengsaraan hidup seperti yang telah dialami individu yang disakiti.

c. Penyembuhan, yaitu ketika individu memandang orang yang telah menyakiti dengan cara pandang yang baru.

d. Tercapainya damai dan rukuk kembali, yaitu ketika individu mampu menerima kembali orang yang telah menyakiti kedalam hidupnya lagi.

### 5. Manfaat Sikap Memaafkan

Worthington dan wade (dalam Munthe, 2013) memaafkan secara kesehatan memberikan keuntungan secara psikologis dan merupakan terapi yang efektif dalam intervensi yang membebaskan seseorang dari kemarahannya dan rasa bersalah. Selain itu juga dapat mengurangi rasa marah, depresi dan cemas. Sedangkan menurut Fincham (dalam Munthe, 2013) sikap memaafkan dalam hubungan interpersonal yang erat memberikan pengaruh terhadap kebahagiaan dan kepuasan hubungan.

### B. Kecerdasan Emosi

#### 1. Pengertian Kecerdasan Emosi

Goleman (2013) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang dalam memahami, merasakan dan mengenali perasaan dirinya dan orang lain sehingga seseorang tersebut dapat mengendalikan perasaan yang ada didalam dirinya dan dapat memahami serta menjaga perasaan orang lain,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan dapat memotivasi diri sendiri untuk menjadi individu atau pribadi yang lebih baik dalam kehidupan yang dijalani. Menurut Shapiro (2001) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai himpunan suatu fungsi jiwa yang melibatkan kemampuan memantau intensitas perasaan atau emosi, baik pada diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Efendi (2006) kecerdasan emosi adalah kemampuan mengenal diri kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengelola emosi diri sendiri dan hubungan orang lain. Kecerdasan emosi dapat menempatkan emosi seseorang pada porsi yang tepat, memilih kepuasan dan mengatur suasana hati. Koordinasi suasana hati adalah inti sari dari hubungan sosial yang baik. Apabila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosional yang baik dan lebih menyesuaikan dalam pergaulan serta lingkungan.

Berdasarkan pendapat dari beberapa tokoh di atas, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan menuntut diri untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain dan untuk menanggapi dengan tepat, menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari, serta merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **2. Aspek-Aspek Kecerdasan Emosi**

Menurut Daniel Goleman (2000) ada lima aspek kecerdasan emosi yaitu:

### **a. Mengenali emosi diri**

Mengenali emosi diri biasa disebut juga dengan kesadaran diri, merupakan kemampuan untuk mengenali dan memahami perasaan sewaktu perasaan itu timbul. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk mengetahui penyebab emosi, kemampuan untuk membuat keputusan pribadi yang mantap. Kemampuan ini merupakan inti dari kecerdasan emosi. Seseorang yang peka terhadap suasana hati mereka dapat menjadi lebih mandiri dan yakin akan batas-batas yang mereka bangun, kesehatan jiwanya bagus, dan cenderung berpendapat positif akan kehidupan. Bila suasana hatinya jelek, mereka tidak risau dan tidak larut kedalamnya dan mereka mampu melepaskan diri dari suasana itu dengan lebih cepat.

### **b. Mengelola emosi**

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat dan selaras sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Menjaga agar emosi yang merisaukan tetap terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan, atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan mereka yang menekan.

#### c. Memotivasi diri sendiri

Prestasi harus dilalui dengan memilikinya motivasi dalam diri individu, yang berarti memiliki ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan motivasi yang positif, yaitu antusiasme, gairah, optimis dan keyakinan diri.

#### d. Mengenali emosi orang lain

Kemampuan mengenali emosi orang lain disebut juga dengan empati. Menurut Goleman (2000) kemampuan seseorang untuk mengenali emosi orang lain atau peduli, menunjukkan kemampuan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.

#### e. Membina hubungan

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi. Keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan untuk membina hubungan. Orang berhasil dalam pergaulan karena mampu berkomunikasi dengan lancar pada orang lain. Orang-orang ini populer dalam lingkungannya dan menjadi teman yang menyenangkan karena kemampuannya berkomunikasi, ramah tamah, baik hati, hormat, dan disukai orang lain.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosi

Menurut Goleman (2000) ada dua faktor yang memengaruhi kecerdasan emosi, faktor tersebut terbagi menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Berikut ini penjelasan masing-masing faktor:

1. Faktor *internal* merupakan faktor yang timbul dari dalam individu yang dipengaruhi oleh keadaan otak emosional seseorang, otak emosional dipengaruhi oleh keadaan amigdala, neokorteks, sistem limbik, lobus prefrontal dan hal-hal lain yang berada pada otak emosional.
2. Faktor *eksternal* dimaksudkan sebagai faktor yang datang dari luar individu dan mempengaruhi individu untuk atau mengubah sikap. Pengaruh luar yang bersifat individu dapat secara perorangan, secara kelompok, antara individu mempengaruhi kelompok atau sebaliknya, juga dapat bersifat tidak langsung yaitu melalui perantara misalnya media massa baik cetak maupun elektronik serta informasi yang canggih lewat jasa satelit.

### 4. Ciri-Ciri Individu Yang Memiliki Kecerdasan Emosi Tinggi

Dapsari (dalam Ifham & Helmi, 2002) mengatakan bahwa individu yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Optimal dan selalu positif pada saat menangani situasi-situasi dalam hidupnya, seperti saat menangani peristiwa dalam hidupnya dan menangani tekanan masalah-masalah pribadi yang dihadapi.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Terampil dalam membina emosinya, dimana orang tersebut terampil di dalam mengenali kesadaran emosi diri dan ekspresi emosi, juga kesadaran emosi terhadap orang lain.
3. Optimal pada kecakapan kecerdasan emosi, dimana hal ini meliputi kecakapan intensionalitas, kreativitas, ketangguhan, hubungan antar pribadi dan ketidakpuasan konstruktif.
4. Optimal pada nilai-nilai belas kasihan atau empati, intuisi, radius kepercayaan, daya pribadi, dan integritas.
5. Optimal pada kesehatan secara umum, kualitas hidup, relationship quotient dan kinerja optimal.

### C. Kerangka Berfikir

Manusia dikenal sebagai makhluk sosial dimana dalam proses perkembangannya manusia tidak dapat dilepaskan dari interaksi sosial. Sebuah hubungan yang melibatkan individu dalam berinteraksi secara sosial tentu tidak selalu berjalan dengan lancar bahkan didalam suatu relasi yang memiliki keterikatan psikologis yang erat, seperti persahabatan sekalipun konflik tampaknya tidak dapat dihindarkan. Idealnya sikap dan perasaan negatif harus digantikan dengan sikap positif, namun pada kenyataannya hal ini tidak mudah dilakukan. Proses memaafkan memerlukan kerja keras, kemauan kuat dan latihan mental karena terkait dengan emosi manusia yang fluktuatif, dinamis dan sangat reaktif terhadap stimulan luar.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Memaafkan merupakan mereduksi stress, diartikan sebagai pergantian emosi negatif menjadi emosi positif (Worthington dalam Kumala & Trihandayani, 2015) sikap memaafkan memiliki manfaat bagi manusia, karena dengan memaafkan akan membuat seseorang lebih bahagia serta nyaman dalam lingkungannya sebab dengan memaafkan akan memicu keadaan yang baik seperti harapan, kesabaran dan percaya diri sekaligus dapat mengurangi rasa amarah, penderitaan batin, kurang semangat dan stress. Seseorang juga mampu terhindar dari konflik sehingga mampu mengurangi tekanan yang ada dalam dirinya (Lidia, 2015).

Salah satu faktor yang mempengaruhi sikap memaafkan adalah kecerdasan emosi (Wade dalam Munthe, 2013). Kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang untuk mengenali emosi pribadinya sehingga tahu kelebihan dan kekurangannya. Individu yang hidup secara sosial dan selalu membutuhkan orang lain dituntut untuk mampu mengontrol dan mengendalikan perasaan mereka, mampu menahan gejolak emosi yang muncul, serta mampu menguasai emosinya. Dengan demikian individu diharapkan memiliki sikap memaafkan untuk bisa mengendalikan perasaan yang ada didalam dirinya serta menjaga perasaan orang lain agar terhindarnya dari keinginan untuk membalas dendam dan rasa sakit hati (Goleman, 2000).

Emosi sebagai kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu, setiap keadaan emosi yang hebat atau meluap-luap. Pengertian emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran-pikiran khasnya, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Kecenderungan seseorang untuk

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Emosi positif muncul karena adanya kecerdasan emosi yang tinggi, seseorang dengan kecerdasan emosi yang tinggi memiliki tingkat motivasi yang tinggi pula untuk dapat menggapai tujuan dan keinginan dalam hidupnya, mampu mengontrol diri dan tidak berperilaku menyimpang. Kecerdasan emosi memiliki peranan penting dalam meningkatkan performa dan kesuksesan seseorang. Kecerdasan emosi yang diimbangi dengan kesejahteraan diri akan menambah hal-hal positif dalam diri seseorang, karena kecerdasan emosi dapat membangun



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perilaku dan kebiasaan-kebiasaan yang positif, mengatur emosi dan membangun nilai-nilai positif dalam diri sehingga seseorang dapat mencapai kesejahteraan (Salami & Ogundokum, 2009). Nilai-nilai positif inilah yang mampu menghantarkan individu kepada sikap memaafkan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriyanah (2017) bahwa adanya hubungan positif antara variabel kecerdasan emosi dengan sikap memaafkan. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin tinggi pula sikap memaafkannya.

Kesimpulan yang sama juga ditemukan dalam penelitian Lidia (2005) bahwa ada hubungan signifikan antara variabel kecerdasan emosi dengan sikap memaafkan pada siswa kelas X dan XI SMA Muhammadiyah 2 Palembang. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosi yang dimiliki siswa, maka akan semakin tinggi pula sikap memaafkan yang dimiliki siswa. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosi yang dimiliki siswa, maka akan semakin rendah pula sikap memaafkan yang dimiliki siswa.

#### D. Hipotesis

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan maka penulis mengajukan hipotesis, yaitu terdapat hubungan positif antara kecerdasan emosi dengan sikap memaafkan artinya semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin tinggi pula sikap memaafkan.